

Beata Więzowska-Czepiel

dr, Wydział Prawa, Administracji i Stosunków Międzynarodowych,
Krakowska Akademia im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego

Podmioty uprawnione do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – przegląd instytucji wpisanych do rejestru UOKiK (część I)

Wprowadzenie

W dniu 21 maja 2013 r. przyjęta została dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE¹. W uzasadnieniu jej przyjęcia motyw 5 preambuły dyrektywy wskazuje m.in. na brak wystarczająco rozwiniętych w całej Unii² alternatywnych metod rozstrzygania sporów (*Alternative Dispute Resolution*, ADR) między konsumentami a przedsiębiorcami, które zapewniałyby proste, szybkie i tanie pozasądowe dochodzenie roszczeń, brak świadomości konsumentów i przedsiębiorców co do istnienia alternatywnych mechanizmów dochodzenia roszczeń oraz zróżnicowaną jakość postępowań ADR w państwach członkowskich. Celem dyrektywy było przezwyciężenie wskazanych barier, a Państwa członkowskie, na mocy art. 5 dyrektywy, zobowiązane zostały do ułatwienia konsumentom dostępu do postępowań ADR i zapewnienia im możliwości poddania sporów objętych dyrektywą i dotyczących przedsiębiorcy mającego

¹ Dz.Urz. UE L 165 z dnia 18 czerwca 2013 r., s. 63.

² Mimo zaleceń Komisji 98/257/WE z dnia 30 marca 1998 r. w sprawie zasad, jakie stosuje się do organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich (Dz.Urz. UE L 115 z dnia 17 kwietnia 1998) oraz zaleceń Komisji 2001/310/WE z dnia 4 kwietnia 2001 r. w sprawie zasad mających zastosowanie do organów pozasądowych uczestniczących w polubownym rozstrzygnięciu sporów konsumenckich (Dz.Urz. UE L 109 z dnia 19 kwietnia 2001 r.).

siedzibę na ich terytoriach pod rozstrzygnięcie podmiotu ADR, który spełnia wymogi jakościowe określone w dyrektywie³. Wdrożenie dyrektywy 2013/11 do prawa polskiego zostało dokonane ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (dalej: u.p.r.s.k.)⁴. Pod-

³ Uzupełnieniem dyrektywy 2013/11 jest rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Dz.Urz. UE L 165 z dnia 18 czerwca 2013 r., s. 1. Zob. w przedmiocie dyrektywy 2013/11: A. Kubiak-Cyruł, *Alternatywne metody rozstrzygania sporów konsumenckich w projektach prawa UE*, „Studia Prawnicze” 2013, nr 1 (12), s. 167–177; A. Banaszewska, *Nowe unijne regulacje w zakresie ADR w sporach konsumenckich*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2014, nr 4, s. 87–94; J. Mucha, *Alternatywne metody rozwiązywania sporów konsumenckich w prawie unijnym – nowe rozwiązania prawne (dyrektywa 2013/11/UE w sprawie ADR oraz rozporządzenie nr 524/2013 w sprawie ODR)*, „Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny” 2014, nr 4, s. 79–89; M. Rządkowski, *ADR w sprawach konsumenckich w świetle implementacji dyrektywy 2013/11/UE*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2016, nr 3, s. 59–73. Szerzej odnośnie do rozporządzenia 524/2013 zob.: A. Zienkiewicz, *Nowe technologie informatyczne na tle pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w prawie Unii Europejskiej*, „Edukacja Prawnicza” 2014, nr 11, s. 14–17; Ł. Goździaszek, *Internetowy system pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich w Unii Europejskiej. Komentarz*, Warszawa 2017.

⁴ Dz.U. z 2016 r. poz. 1823. Zakres stosowania ustawy określa art. 4 ust. 1 u.p.r.s.k., zgodnie z którym ma ona zastosowanie do rozwiązywania sporów konsumenckich między konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub innego niż RP państwa członkowskiego UE a przedsiębiorcą mającym siedzibę na terytorium RP. W zakresie podmiotowym ustawa dotyczy sporów konsumenckich, tj. sporów między konsumentem a przedsiębiorcą wynikających z zawartej z konsumentem umowy (art. 2 pkt 3 u.p.r.s.k.). Odnośnie do pojęć „konsument” i „przedsiębiorca”, art. 2 pkt 1 i 2 u.p.r.s.k. odsyłają do definicji zawartych w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2016 r. poz. 380 i 585), tj. do art. 22¹ i 43¹ k.c. Wyłączenia z zakresu ustawy, przewidziane w art. 5 u.p.r.s.k., obejmują: postępowania, w których spory są rozstrzygane przez osoby zatrudnione lub wynagradzane wyłącznie przez przedsiębiorcę, z którym spór jest toczony; postępowania reklamacyjne, rozpatrywanie skarg konsumentów przez przedsiębiorcę, a także bezpośrednie negocjacje między konsumentem a przedsiębiorcą; działania podejmowane przez sąd w celu rozstrzygnięcia sporu w toku postępowania sądowego; pozasądowe rozwiązywanie sporów między przedsiębiorcami; oraz spory: dotyczące usług niemających charakteru gospodarczego, świadczonych w interesie ogólnym, wynikające z umów, o których mowa w art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2015 r., poz. 827 z późn. zm.), wynikające z umów, których przedmiotem są usługi edukacyjne lub usługi w zakresie kształcenia ustawicznego świadczone przez publiczne szkoły lub placówki oraz publiczne szkoły wyższe. W myśl art. 3 u.p.r.s.k. postępowaniem w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest postępowanie mające na celu rozwiązywanie sporu konsumenckiego, prowadzone zgodnie z zasadami określonymi w ustawie i polegające na:

- 1) umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony;
- 2) przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu;
- 3) rozstrzygnięciu sporu i narzuceniu stronom jego rozwiązania. Zob. też W. Broński, *Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w świetle ustawy z dnia 23 września 2016 roku*, „Roczniki Nauk Prawnych” 2017, nr 4, s. 7–17; K. Mania, *Implementacja europejskiego pakietu legislacyjnego w sprawie ADR i ODR w sporach konsumenckich do polskiego porządku prawnego*, „Rocznik Administracji Publicznej” 2016, nr 2, s. 313–330.

jęta przez ustawodawcę interwencja legislacyjna objęła trzy obszary: materialny, proceduralny oraz instytucjonalny, wiążący się z implementacją art. 5 dyrektywy i zakładający stworzenie w Polsce systemu ADR zapewniającego pełny zasięg horyzontalny, wolnego od luk⁵. Przyjęty w Polsce wariant implementacji oparty został na podejściu mieszanym, bazującym częściowo na już istniejących w Polsce rozwiązaniach, zakładającym równoległe istnienie publicznych i niepublicznych podmiotów ADR. Model ten obejmuje: podmioty ADR utworzone przez przedsiębiorców z danej branży (funkcjonujące obecnie lub nowo powstałe), publiczne podmioty ADR o charakterze sektorowym usytuowane „przy” lub „w strukturze” organów publicznych oraz podmiot o charakterze horyzontalnym – Inspekcję Handlową, którego zakres działania obejmuje spory, dla których nie został utworzony właściwy ADR sektorowy. Wymienione podmioty, aby uzyskać status podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, muszą zostać wpisane do rejestru podmiotów uprawnionych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)⁶, przekazywanego następnie Komisji Europejskiej, zgodnie z art. 20 ust. 2 zd. 3 dyrektywy⁷. Wpis do rejestru następuje na wniosek podmiotu uprawnionego⁸, z tym że publiczne podmioty ADR, wymienione w art. 68 ust. 1 u.p.r.s.k., tj: Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki, Inspekcja Handlowa, Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz Rzecznik Finansowy, stają się podmiotami uprawnionymi *ex lege* i z mocy ustawy – zgodnie z art. 68 ust. 1 u.p.r.s.k. zostały zobowiązane, w terminie miesiąca od dnia wejścia w życie ustawy, przekazać Prezesowi UOKiK dane objęte rejestrem⁹.

Niniejszy artykuł zawiera przegląd instytucji wpisanych do Rejestru UOKiK (według kolejności wpisu), wraz z opisem prowadzonych przez nie

⁵ Zob. projekt założeń do ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, <http://legislacja.rcl.gov.pl/docs/1/241375/241416/241417/dokument155368.pdf>, s. 4 i 5. [dostęp: 31.12.2017].

⁶ Art. 7 ust. 1 u.p.r.s.k.

⁷ Komisja Europejska publikuje wykaz podmiotów prowadzących postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgłoszonych jej przez państwa członkowskie na platformie ODR (*Online Dispute Resolution*), <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL> [dostęp: 31.12.2017].

⁸ Art. 21 ust. 1 u.p.r.s.k.

⁹ Prezes UOKiK dokonuje wpisu do rejestru publicznych podmiotów wymienionych w art. 68 ust. 1 u.p.r.s.k. z urzędu, niezwłocznie po otrzymaniu danych, a brak wpisu do rejestru nie stanowi przeszkody do wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (art. 68 ust. 2 i 3 u.p.r.s.k.).

postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w stanie na dzień 1 marca 2018 r.¹⁰. Do rejestru podmiotów uprawnionych zostało dotąd wpisanych dziewięć podmiotów, w tym wszystkie wskazane w art. 68 ust. 1 u.p.r.s.k. podmioty publicznoprawne oraz trzy podmioty niepubliczne: Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich i Izba Gospodarki Elektronicznej (będące organizacją przedsiębiorców) oraz Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne Latanie” (będące organizacją konsumentów). Opracowanie zostało podzielone na dwie części.

Związek Banków Polskich – Bankowy Arbitraż Konsumencki

Związek Banków Polskich (ZBP) jest samorządową organizacją zrzeszającą banki, powołaną do życia w styczniu 1991 r.¹¹. Do zadań statutowych Związku należy m.in. podejmowanie działań na rzecz tworzenia i rozwoju instytucji obsługujących sektor bankowy, zwłaszcza w zakresie postępowania pojednawczego i sądownictwa polubownego oraz arbitrażu bankowego na rzecz klientów banków (konsumentów)¹². W tym celu w 1992 r. przy ZBP utworzony został Sąd Polubowny rozstrzygający spory między bankami a ich klientami w drodze arbitrażu¹³, a w 2002 r. rozpoczął działalność Bankowy Arbitraż Konsumencki (BAK)¹⁴. W dniu 17 lutego 2017 r. Związek Banków Polskich – Bankowy Arbitraż Konsumencki został wpisany do rejestru UOKIK jako podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i funkcjonuje jako niepubliczny

¹⁰ Rejestr dostępny jest na stronie: https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php [dostęp: 31.03.2018].

¹¹ ZBP działa na podstawie ustawy o izbach gospodarczych z 30 maja 1989 r., tekst jedn.: Dz.U. z 2017 r, poz. 1218.

¹² Art. 3 pkt 3 lit. f) i g) Statutu ZBP, stanowiącego załącznik do uchwały nr 3 XXI Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z dnia 22 kwietnia 2010 r., https://zbp.pl/public/repozytorium/Menu_gorne/O_ZBP/Dzialalnosc/statut.pdf [dostęp: 31.12.2017].

¹³ Szerzej zob. K. Kil, *Rola polubownego rozwiązywania sporów w polityce ochrony konsumenta usług bankowych w Polsce w perspektywie pokryzysowej*, „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Oeconomica” 2013, nr 284, s. 63–79.

¹⁴ Podstawą działania Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego stały się uchwały XII Walnego Zgromadzenia ZBP z dnia 9 maja 2001 r.: uchwała nr 5 w sprawie ochrony konsumenta usług bankowych, uchwała nr 6 w sprawie poddania się przez banki-członków ZBP rozstrzygnięciom Arbitra Bankowego i wykonywania jego orzeczeń i uchwała nr 7 w sprawie przyjęcia Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego. Zob. też odnośnie do BAK: E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona interesów konsumenta a polubowne sposoby rozstrzygania sporów na rynku usług bankowych*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2009, nr 2, s. 139–153; E. Pięguła, *Bankowy Arbitraż Konsumencki jako instytucja ochrony konsumenta na rynku usług bankowych*, „Finanse i Prawo Finansowe” 2016, nr 2, s. 37–50.

podmiot ADR w oparciu o przepisy u.p.r.s.k. oraz Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego (dalej: Regulamin BAK)¹⁵.

Organem rozstrzygającym spory w ramach BAK jest Arbitr Bankowy i Zastępca Arbitra Bankowego¹⁶. Podmioty te powoływane są na 4-letnią kadencję przez Radę ZBP spośród osób spełniających łącznie następujące warunki: będących obywatelami polskimi i stale zamieszkujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej; zajmujących przez 7 lat stanowisko sędziego lub wykonujących zawód adwokata lub radcy prawnego; wyróżniających się wysokim autorytetem moralnym; korzystających z pełni praw publicznych¹⁷.

Wbrew nazwie, postępowanie przed Arbitrem Bankowym nie stanowi postępowania arbitrażowego w rozumieniu przepisów części V Kodeksu postępowania cywilnego¹⁸. Podobnie jak w przypadku postępowania arbitrażowego, celem postępowania przed Arbitrem Bankowym jest wydanie wyroku rozstrzygającego spór, jednakże takie orzeczenie jest wiążące tylko dla banku. Zgodnie z § 23 Regulaminu BAK orzeczenia Arbitra są ostateczne dla banku, który jest zobowiązany wykonać je nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania wypisu orzeczenia. Nie są one natomiast ostateczne dla konsumenta, który – jeżeli wynik arbitrażu nie będzie go satysfakcjonował – może w celu dochodzenia roszczenia skierować sprawę na drogę postępowania sądowego (§ 24 ust. 1 i 2 Regulaminu BAK).

Zakres właściwości Arbitra Bankowego określają § 1 oraz § 2 Regulaminu BAK. Stosownie do § 1 ust. 1 oraz § 2 ust. 1 przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym są spory pomiędzy konsumentami – klientami banków¹⁹ a bankami – członkami ZBP powstałe po dniu 1 lipca 2001 r., w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta. Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym mogą być również spory pomiędzy konsumentami a bankami niebędącymi członkami ZBP, które złożyły oświadczenie, że poddają się rozstrzygnięciom Arbitra Bankowego i wykonaniu jego orzeczeń (§ 2 ust. 2 Regulaminu BAK).

¹⁵ Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego stanowi załącznik nr 1 do uchwały nr 11/2017 XXX Walnego Zgromadzenia ZBP z dnia 20 kwietnia 2017 r.

¹⁶ Funkcję Arbitra Bankowego od początku istnienia BAK pełni Katarzyna Marczyńska. Funkcję Zastępcy Arbitra Bankowego (powołanego po raz pierwszy 1 stycznia 2015 r. ze względu na zwiększoną liczbę skarg wpływających do BAK) pełni Jolanta Potocka.

¹⁷ § 4 i § 5 Regulaminu BAK. Zob. też art. 27 Statutu ZBP. Przy Arbitrze Bankowym działa Biuro Arbitra Bankowego (§ 6 Regulaminu).

¹⁸ Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, Dz.U. z 1964 r., nr 43, poz. 296 z późn. zm.

¹⁹ Osobami, które zawarły z bankiem umowę w celach niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą (§ 1 ust. 2 Regulaminu).

Zgodnie z § 2 ust. 1 Regulaminu BAK właściwość postępowania przed Arbitrem Bankowym wyznacza ponadto wartość przedmiotu sporu, która nie może być wyższa niż 12 000 zł, a w przypadku sporów dotyczących kredytów hipotecznych nie może przekraczać 20 000 zł²⁰. Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym nie mogą być sprawy związane ze świadczeniami Skarbu Państwa, w szczególności dotyczące książeczek mieszkaniowych i kredytów z dopłatami ze środków budżetowych²¹.

Wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym następuje wyłącznie na wniosek konsumenta²². Złożenie wniosku musi być poprzedzone złożeniem przez konsumenta skargi w banku – wszczęcie postępowania przez Arbitra możliwe jest dopiero po otrzymaniu negatywnej odpowiedzi banku lub jej braku. Wniosek o wszczęcie postępowania powinien być sporządzony w języku polskim²³ w formie pisemnej albo elektronicznej²⁴ oraz zawierać: dokładne oznaczenie konsumenta poprzez wskazanie jego imienia i nazwiska oraz adresu miejsca zamieszkania, ewentualnie adresu do korespondencji; oznaczenie banku poprzez wskazanie jego nazwy, oddziału i adresu jego siedziby; dokładne określenie żądania, jego zwięzłe uzasadnienie i ewentualne wskazanie środków dowodowych w postaci dokumentów, które powinny być załączone do wniosku; podanie wartości przedmiotu sporu oraz podpis konsumenta²⁵. Do wniosku należy załączyć dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w banku lub oświadczenie konsumenta, że w terminie 30 dni nie uzyskał z banku odpowiedzi na swoją skargę²⁶. Wniosek może być złożony osobiście lub przez przedstawiciela, bezpośrednio w Biurze Arbitra lub przesłany pocztą na adres Arbitra²⁷. Wraz z wniesieniem wniosku konsument uiszcza opłatę w kwocie 50 zł przekazem na rachunek Arbitra Bankowego. W przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 zł, opłata związana z wniesieniem wniosku wynosi 20 zł²⁸.

Po uiszczeniu przez konsumenta opłaty Arbitr Bankowy podejmuje decyzję o skierowaniu sprawy do rozpoznania albo o odmowie rozpatrzenia

²⁰ Do wartości przedmiotu sporu nie wlicza się odsetek i kosztów żądanych obok kwoty głównej. W przypadku dochodzenia łącznie kilku kwot, sumuje się ich wartość (§ 2 ust. 4 i 5 Regulaminu).

²¹ § 3 ust. 1 Regulaminu BAK.

²² § 8 ust. 1 Regulaminu BAK.

²³ § 8 ust. 3 Regulaminu BAK. W języku polskim prowadzone jest również postępowanie arbitrażowe.

²⁴ § 8 ust. 2 Regulaminu BAK.

²⁵ § 9 ust. 1 Regulaminu BAK.

²⁶ § 9 ust. 1 Regulaminu BAK.

²⁷ § 10 ust. 1 Regulaminu BAK.

²⁸ § 10 ust. 2 i 3 Regulaminu BAK.

sporu. Zgodnie § 12 ust. 2 Regulaminu BAK Arbitr odmawia rozpatrzenia sporu jeżeli: jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Arbitra Bankowego; konsument nie dołączył do wniosku dokumentu potwierdzającego zakończenie postępowania reklamacyjnego w banku lub oświadczenia, iż w terminie 30 dni konsument nie uzyskał z banku odpowiedzi na swoją skargę; spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym spowoduje uciążliwości dla drugiej strony; sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Arbitra Bankowego, inny właściwy podmiot albo sąd; wartość przedmiotu sporu jest wyższa niż kwota określona w § 2 ust. 1; rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Arbitra Bankowego.

Po skierowaniu sprawy do rozpoznania Biuro Arbitra przesyła do banku odpis wniosku wraz z załącznikami, a bank jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi na wniosek w terminie 14 dni²⁹. W odpowiedzi znajdować się powinno oświadczenie banku, czy żądanie uznaje w całości lub części, czy wnosi o jego oddalenie – oraz szczegółowe uzasadnienie wraz z przywołaniem przepisów prawa, umów, regulaminów i dołączeniem dowodów w postaci dokumentów³⁰. Arbitr powinien w każdym stadium postępowania nakłaniać konsumenta i bank do polubownego rozwiązania sporu poprzez zawarcie ugody³¹. W przypadku braku możliwości zawarcia ugody, Arbitr Bankowy rozpatruje spór na posiedzeniu niejawnym lub w szczególnych przypadkach – gdy wymaga tego charakter sprawy – po przeprowadzeniu rozprawy³². Orzeczenie Arbitra powinno zawierać: datę wydania orzeczenia, wymienienie stron, oznaczenie przedmiotu sprawy, rozstrzygnięcie Arbitra Bankowego, rozstrzygnięcie co do kosztów postępowania oraz uzasadnienie orzeczenia. Bank przegrywający sprawę zobowiązany jest zwrócić konsumentowi kwotę wniesionej przez niego opłaty, a ponadto – do poniesienia kosztów postępowania przed Arbitrem Bankowym³³.

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) jest podmiotem wpisanym do rejestru UOKiK pod numerem 2. Organ ten został ustanowiony

²⁹ § 13 ust. 1 Regulaminu BAK.

³⁰ § 14 Regulaminu BAK. Brak odpowiedzi banku nie stanowi przeszkody w rozpoznaniu sprawy (§ 13 ust. 4 Regulaminu BAK).

³¹ § 16 ust. 1 Regulaminu BAK.

³² § 17 i 18 Regulaminu BAK.

³³ Zob. § 21 i 22 Regulaminu BAK.

na mocy ustawy z dnia 29 grudnia 2005 r. o przekształceniach i zmianach w podziale zadań i kompetencji organów państwowych właściwych w sprawach łączności, radiofonii i telewizji³⁴. Prezes UKE jako centralny organ administracji publicznej³⁵ jest organem regulacyjnym w dziedzinie rynku usług telekomunikacyjnych i pocztowych³⁶. Zakres zadań Prezesa UKE określają m.in. ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (dalej: pr. tel.) oraz ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe³⁷ (dalej: pr. poczt.). W zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wymienione ustawy wprowadziły przepisy dające Prezesowi UKE kompetencje do rozwiązywania sporów między konsumentem a przedsiębiorcą telekomunikacyjnym lub pocztowym w drodze postępowania mediacyjnego³⁸ (art. 109 pr. tel. oraz art. 95 pr. poczt.³⁹) lub w drodze postępowania przed Sądem Polubownym⁴⁰ (art. 110 pr. tel. oraz art. 96 pr. poczt.⁴¹). Na mocy ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (art. 52 i 56) postępowania mediacyjne prowadzone przez Prezesa UKE zostały wpisane w model publicznego systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, a w ustawach Prawo telekomunikacyjne i Prawo pocztowe wprowadzono niezbędne zmiany terminologiczne – przede wszystkim termin „postępowanie mediacyjne” zastąpiono terminem „pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich”⁴².

³⁴ Dz.U. z 2005 r., nr 267, poz. 2258 z późn. zm. Prezes UKE przejął kompetencje Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty.

³⁵ Art. 190 ust. 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne, tekst jedn.: Dz.U. z 2017 r. poz. 1907 z późn. zm. Zgodnie z art. 190 ust. 4 pr. tel. Prezesa UKE powołuje i odwołuje Sejm za zgodą Senatu na wniosek Prezesa Rady Ministrów. Kadencja Prezesa UKE trwa 5 lat. Obecnie obowiązki Prezesa UKE pełni Marcin Cichy.

³⁶ Art. 190 ust. 1 pr. tel.

³⁷ Tekst jedn.: Dz.U. z 2017 r. poz. 1481 z późn. zm.

³⁸ Zob. A.M. Arkuszewska, *Mediacja z operatorem pocztowym i dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2012, nr 1, s. 5–18; K. Pajkiert, *Uwagi na temat stosowania działań mediacyjnych przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2012, nr 2 s. 49–51; K. Mularczyk, A. Majewski, *Sądownictwo polubowne i pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich w sektorze telekomunikacyjnym*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2018, nr 1, s. 15–24.

³⁹ Wcześniej art. 62a ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. – Prawo pocztowe, Dz.U. z 2003 r., nr 130, poz. 1188 z późn. zm. (uchylonej przez ustawę z dnia 23 listopada 2012 r.), dodany nowelizacją na mocy ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne, Dz.U. z 2004 r., nr 171, poz. 1800.

⁴⁰ Zob. szerzej: E. Galewska, *Sądownictwo polubowne w sporach konsumenckich w sektorze telekomunikacyjnym*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2016, nr 1, s. 5–17; K. Mularczyk, A. Majewski, *op. cit.*

⁴¹ Wcześniej art. 62b ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. – Prawo pocztowe, dodany nowelizacją na mocy ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne.

⁴² Uzasadnienie do projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, s. 31 i 34, <http://www.sejm.gov.pl/sejm8.nsf/druk.xsp?nr=630> [dostęp: 31.12.2017].

Przedmiotem postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE jest rozwiązywanie sporów cywilnoprawnych między konsumentem⁴³ a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych⁴⁴ (art. 109 ust. 1 pr. tel.) oraz sporów cywilnoprawnych między nadawcą⁴⁵ albo adresatem⁴⁶ a operatorem pocztowym⁴⁷ (art. 95 ust. 1 pr. poczt.).

W ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE stosuje się regulacje ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, ustawę Prawo telekomunikacyjne, ustawę Prawo pocztowe, rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 4 stycznia 2017 r. w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej⁴⁸ (dalej: rozporządzenie Ministra Cyfryzacji) oraz rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 17 stycznia 2017 r. w sprawie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług pocztowych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej⁴⁹ (dalej: rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa), a ponadto Regulamin pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej⁵⁰.

Prowadzone przez Prezesa UKE postępowania w sprawie pozasądowego

⁴³ Pr. tel. definiuje konsumenta jako osobę fizyczną wnoszącą o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystającą z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu (art. 2 pkt 18).

⁴⁴ Zgodnie z definicją sformułowaną w art. 2 pkt 27 pr. tel. dostawcą usług jest przedsiębiorca lub inny podmiot uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej na podstawie odrębnych przepisów, który wykonuje działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług telekomunikacyjnych. Przez publicznie dostępną usługę telekomunikacyjną należy rozumieć usługę telekomunikacyjną dostępną dla ogółu użytkowników (art. 2 pkt 31).

⁴⁵ Zgodnie z art. 3 pkt 10 pr. poczt. nadawcą jest podmiot, który zawarł z operatorem pocztowym umowę o świadczenie usługi pocztowej.

⁴⁶ Według art. 3 pkt 2 pr. poczt. przez adresata należy rozumieć podmiot wskazany przez nadawcę jako odbiorcę przesyłki pocztowej lub kwoty pieniężnej określonej w przekazie pocztowym.

⁴⁷ Stosownie do art. 3 pkt 12 pr. poczt. operatorem pocztowym jest przedsiębiorca uprawniony do wykonywania działalności pocztowej, na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych.

⁴⁸ Dz.U. z 2017 r., poz. 49. Rozporządzenie stanowi realizację upoważnienia ustawowego zawartego w art. 109 ust. 12 pr. tel. w brzmieniu nadanym u.p.r.s.k.

⁴⁹ Dz.U. z 2017 r., poz. 139. Rozporządzenie zostało wydane na podstawie art. 95 ust. 12 pr. poczt.

⁵⁰ Regulamin pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, https://cik.uke.gov.pl/gfx/cik/userfiles/w-biernaacka/regulamin_adr.pdf [dostęp: 31.12.2017].

rozwiązywania sporów na rynku telekomunikacyjnym i pocztowym mają charakter niewiążący. Zgodnie z art. 109 ust. 5 pr. tel. i art. 95 ust. 5 pr. poczt. mogą one przybrać postać określoną w art. 3 pkt. 2 u.p.r.s.k., tj. polegającą na przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu.

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w art. 109 pr. tel. i w art. 95 pr. poczt., prowadzone jest na wniosek konsumenta (adresata albo nadawcy) lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesów konsumenta⁵¹. Nie wiąże się ono dla konsumenta z żadnymi opłatami. Wniosek konsumenta powinien zawierać co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie, że dotyczy ono przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu, oraz podpis konsumenta⁵². Do wniosku, zgodnie z art. 109 ust. 6 pr. tel. i art. 95 ust. 6 pr. poczt. dołącza się uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku. Wniosek (w języku polskim) może być złożony do Prezesa UKE zarówno w postaci papierowej – na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej UKE właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania wnioskodawcy, a w przypadku usług pocztowych również ze względu na adres siedziby wnioskodawcy – jak i w postaci elektronicznej za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) albo zamieszczonego na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Prezesa UKE formularza kontaktowego do składania wniosków⁵³.

Prezes UKE odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objętych właściwością Prezesa UKE (art. 109 ust. 7 pr. tel. i art. 95 ust. 7 pr. poczt.). Ponadto, zgodnie z art. 109 ust. 8 pr. tel. i art. 95 ust. 8 pr. poczt., Prezes UKE może odmówić rozpatrzenia sporu, gdy: wnioskodawca przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich nie podjął próby kontaktu z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych/operatorem pocztowym w celu bezpośredniego rozwiązania sporu; konsument w sporze z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego/wnioskodawca w sporze z operatorem pocztowym nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej; spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania ADR spowoduje uciążliwości dla drugiej strony; sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami

⁵¹ Art. 109 ust. 4 pr. tel. oraz art. 95 ust. 4 pr. poczt.

⁵² Art. 109 ust. 5 pr. tel. oraz art. 95 ust. 5 pr. poczt. w zw. z art. 33 ust. 2 u.p.r.s.k.

⁵³ § 2 rozporządzenia Ministra Cyfryzacji oraz § 2 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa.

jest w toku albo została już rozpatrzona przez Prezesa UKE, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd; wartość przedmiotu sporu jest niższa od 20 zł w przypadku usługi telekomunikacyjnej⁵⁴ i 10 zł w przypadku usługi pocztowej⁵⁵; wnioskodawca złożył wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich po upływie roku od dnia podjęcia próby kontaktu z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych/operatorem pocztowym w celu bezpośredniego rozwiązania sporu; rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Prezesa UKE.

Jeśli wniosek jest prawidłowo sporządzony, Prezes UKE (lub upoważniony przez niego pracownik⁵⁶) przekazuje wniosek operatorowi pocztowemu/dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, wyznaczając mu 14-dniowy termin na ustosunkowanie się do wniosku⁵⁷. W toku postępowania Prezes UKE zapoznaje dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub operatora świadczącego usługi pocztowe z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu⁵⁸. W tym ostatnim przypadku wyznacza stronom 14-dniowy termin na wyrażenie zgody na przedstawioną propozycję lub na zastosowanie się do niej⁵⁹. Po wyrażeniu/niewyrażeniu zgody przez strony na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub w przypadku braku odpowiedzi stron, Prezes UKE kończy postępowanie ADR, przysyłając stronom protokół o jego wynikach. Dzień sporządzenia protokołu z postępowania ADR jest datą zakończenia postępowania⁶⁰.

Rzecznik Finansowy

Rzecznik Finansowy został powołany na mocy ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 r. (dalej: u.r.r.)⁶¹. Jest organem administracji publicznej, dzia-

⁵⁴ Zob. § 8 rozporządzenia Ministra Cyfryzacji.

⁵⁵ Zob. § 8 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa.

⁵⁶ Zgodnie z art. 109 ust. 10 pr. tel. i art. 95 ust. 10 pr. poczt. Prezes UKE pisemnie upoważnia pracownika Urzędu Komunikacji Elektronicznej do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Upoważniony pracownik UKE jest osobą prowadzącą postępowanie w rozumieniu u.p.r.s.k.

⁵⁷ § 4 rozporządzenia Ministra Cyfryzacji i § 4 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa.

⁵⁸ Art. 109 ust. 9 pr. tel. i art. 95 ust. 9 pr. poczt.

⁵⁹ § 7 rozporządzenia Ministra Cyfryzacji i § 7 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa.

⁶⁰ Rozdział V: *Postępowanie na Wniosek*, pkt 13 Regulaminu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

⁶¹ Tekst jedn.: Dz.U. z 2017 r., poz. 2270, 2486. Wprowadzenie instytucji Rzecznika Finansowego wiązało się z likwidacją instytucji Rzecznika Ubezpieczonych (powołanego ustawą

lającym na rzecz ochrony klientów podmiotów rynku finansowego⁶². Do jego zadań, zgodnie z art. 17 ust. 1 u.r.r., należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje. Art. 17 ust. 2 u.r.r. przewiduje prowadzenie przy Rzeczniku Finansowym pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami, funkcjonującymi od 1 stycznia 2016 r.⁶³ Ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich instytucja Rzecznika Finansowego została włączona do nowego systemu ADR, jako jeden z jej obligatoryjnych elementów, a przepisy regulujące jego działalność zostały dostosowane do nowych wymagań wynikających z dyrektywy ADR. W wyniku nowelizacji u.r.r. dokonanej przez u.p.r.s.k. Rzecznik Finansowy został umocowany jako podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w odniesieniu do sporów konsumenckich z udziałem klientów instytucji finansowych (art. 35–43 u.r.r.).

Postępowanie przed Rzecznikiem regulują: u.r.r., u.p.r.s.k. oraz rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (dalej: rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów)⁶⁴.

z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych, Dz.U. z 2003 r., nr 124, poz. 1153 z późn. zm.). Przy Rzeczniku Ubezpieczonych działał Sąd Polubowny, rozwiązujący spory w postępowaniu arbitrażowym (o charakterze wiążącym) oraz w trybie postępowania medacyjnego. Jego kompetencją objęte były spory z zakładami ubezpieczeń, powszechnymi towarzystwami emerytalnymi, Ubezpieczeniowym Funduszem Gwarancyjnym oraz Polskim Biurem Ubezpieczycieli Komunikacyjnych. Szerzej: E. Kiziewicz, *Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych*, „Monitor Ubezpieczeniowy”, wydanie specjalne, listopad 2010, s. 55–58, https://rf.gov.pl/files/2968_5134_Jubileuszowy_Monitor_Ubezpieczeniowy.pdf [dostęp: 31.12.2017].

⁶² Rzecznik Finansowy powoływany jest na 4-letnią kadencję przez Prezesa Rady Ministrów, na wniosek ministra właściwego do spraw instytucji finansowych (art. 11, art. 12 ust. 1 u.r.r.). Rzecznikiem może zostać osoba posiadająca wykształcenie wyższe i wyróżniającą się wiedzą w zakresie funkcjonowania rynku finansowego i regulacji prawnych tworzących jego otoczenie oraz posiadająca co najmniej 7-letnie doświadczenie zawodowe w tym obszarze (zob. art. 13 u.r.r.). Obecnie funkcję Rzecznika sprawuje Aleksandra Wiktorow. Siedziba rzecznika znajduje się w Warszawie (art. 16 ust. 2 u.r.r.). Koszty działalności Rzecznika i jego administracji ponoszą podmioty rynku finansowego (zob. art. 20 u.r.r.).

⁶³ Zob. A. Dąbrowska, *Ochrona klienta usług ubezpieczeniowych – nowa ustawa o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – wybrane zagadnienia*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2015, nr 2, s. 64–78; J. Kalak, *Pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2016, nr 2, s. 17–38.

⁶⁴ Dz.U. z 2017 r., poz. 313. Rozporządzenie stanowi wykonanie przewidzianego w art. 43 u.r.r. upoważnienia ministra właściwego do spraw instytucji finansowych do określenia szczegółowego trybu postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, prowadzonego przed Rzecznikiem Finansowym.

Do właściwości Rzecznika Finansowego, zgodnie z art. 35 u.r.r., należy rozwiązywanie sporów pomiędzy klientem⁶⁵ a podmiotem rynku finansowego⁶⁶. Inaczej niż w przypadku pozostałych postępowań mających na celu pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich przez podmioty zgłoszone do rejestru UOKiK, w których udział stron w postępowaniu jest fakultatywny, udział instytucji finansowej w postępowaniu przeprowadzanym przez Rzecznika Finansowego jest obowiązkowy⁶⁷.

Nowelizacja dokonana przez u.p.r.s.k. rozszerzyła zakres sposobów polubownego rozwiązywania sporów przez Rzecznika. W stanie prawnym poprzedzającym zmiany dokonane u.p.r.s.k. Rzecznik Finansowy w prowadzonym

⁶⁵ Art. 2 pkt 1 u.r.r. definiuje klienta podmiotu rynku finansowego jako: będącego osobą fizyczną ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia; osobę fizyczną dochodzącą roszczeń od Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego lub Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych; członka funduszu emerytalnego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (Dz.U. z 2017 r., poz. 870 i 1321), uczestnika pracowniczego programu emerytalnego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych (Dz.U. z 2016 r., poz. 1449), oszczędzającego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontaktach emerytalnych oraz indywidualnych kontaktach zabezpieczenia emerytalnego (Dz.U. z 2016 r. poz. 1776), osobę otrzymującą emeryturę kapitałową; będącego osobą fizyczną klienta banku, członka spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, klienta instytucji płatniczej, klienta biura usług płatniczych, klienta instytucji pieniądza elektronicznego, klienta oddziału zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego, klienta instytucji kredytowej, klienta instytucji finansowej, uczestnika funduszu inwestycyjnego, inwestora alternatywnej spółki inwestycyjnej, klienta firmy inwestycyjnej, klienta instytucji pożyczkowej, klienta pośrednika kredytu hipotecznego oraz klienta pośrednika kredytowego; będącego osobą fizyczną klienta brokera ubezpieczeniowego albo będącego osobą fizyczną klienta agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające, w rozumieniu ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. z 2017 r., poz. 2486), wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. z 2017 r., poz. 1170, 1089, 1926, 2102 i 2486) w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

⁶⁶ Pojęcie podmiotu finansowego należy rozumieć zgodnie z art. 2 pkt 3 u.r.r., który wymienia: instytucję płatniczą, biuro usług płatniczych, instytucję pieniądza elektronicznego i oddział zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego; bank krajowy, bank zagraniczny, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej i instytucję finansową; towarzystwo funduszy inwestycyjnych i fundusz inwestycyjny oraz zarządzający ASI i alternatywną spółkę inwestycyjną; spółdzielczą kasę oszczędnościowo-kredytową; firmę inwestycyjną; krajowy zakład ubezpieczeń, zagraniczny zakład ubezpieczeń, główny oddział i oddział; fundusz emerytalny i towarzystwo emerytalne; instytucję pożyczkową; Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny i Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych; pośrednika kredytu hipotecznego; pośrednika kredytowego; brokera ubezpieczeniowego, a także agenta ubezpieczeniowego i agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

⁶⁷ Art. 37 u.r.r.

postępowaniu uprawniony był jedynie do przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu. Obecnie prowadzone przez Rzecznika Finansowego postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów mogą przybrać formy przewidziane w art. 3 pkt 1 i 2 u.p.r.s.k., tj. umożliwienia zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu⁶⁸. Rzecznik Finansowy nie ma natomiast uprawnień do rozstrzygnięcia sporu i narzucenia stronom jego rozwiązania⁶⁹.

Legitymację do wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania ma wyłącznie klient podmiotu rynku finansowego⁷⁰. Warunkiem rozpoczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumencjskich jest wyczerpanie drogi postępowania reklamacyjnego w instytucji finansowej. Konieczne elementy wniosku o wszczęcie postępowania określa art. 36 ust. 2 u.r.r., a uszczegółowia § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów. Zgodnie z wymienionymi przepisami wniosek powinien zawierać: oznaczenie klienta podmiotu rynku finansowego, obejmujące jego imię i nazwisko, adres zamieszkania i adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, a także numer telefonu lub adres poczty elektronicznej, o ile klient je posiada; oznaczenie podmiotu rynku finansowego, obejmujące jego nazwę albo firmę i adres siedziby; dokładne określenie żądania klienta, w tym wskazanie wartości roszczenia pieniężnego lub pożądanego zachowania podmiotu rynku finansowego; określenie oczekiwania co do sposobu zakończenia sporu; opis stanu faktycznego sprawy; określenie rodzaju postępowania, przez wskazanie, że wnioskodawca wnosi o umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu; podpis klienta lub jego pełnomocnika. Do wniosku o wszczęcie postępowania, stosownie do § 6 ust. 2 rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów, dołącza się: posiadane dokumenty na poparcie opisanego stanu faktycznego albo informację o braku takich dokumentów; dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jego dołączenie; dowód uiszczenia opłaty lub wniosek o zwolnienie z obowiązku jej uiszczenia oraz pełnomocnictwo, jeżeli wniosek składa pełnomocnik. Wniosek o przeprowadzenie postępowania można złożyć w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Biura Rzecznika) lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, w postaci i na adres wskazany na stronie internetowej Rzecznika⁷¹. Wraz z wnioskiem konieczne jest uiszczenie opłaty w wysokości 50 zł na rach-

⁶⁸ Art. 36 ust. 2 u.r.r.

⁶⁹ Zob. art. 3 pkt 3 u.p.r.s.k.

⁷⁰ Art. 36 ust. 1 u.r.r.

⁷¹ § 5 rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów.

nek Rzecznika⁷². W szczególnie uzasadnionych przypadkach Rzecznik może zwolnić klienta z obowiązku jej uiszczenia⁷³.

Art. 36 ust. 4 u.r.r. wskazuje przypadki, w których Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu. Ma to miejsce wówczas, gdy: jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika; klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2 u.r.r.; wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwości dla podmiotu rynku finansowego; sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu, sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd; rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika; klient nie uiścił opłaty, o której mowa w art. 38 ust. 1 u.r.r., i nie został z niej zwolniony. Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów nakłada na Rzecznika Finansowego obowiązek poinformowania stron o przyczynie odmowy rozpatrzenia sporu, wraz z wskazaniem podstawy prawnej i okoliczności to uzasadniających, w terminie nie dłuższym niż 3 tygodnie od dnia wpływu wniosku spełniającego wymogi określone w § 6 ust. 1 i 2 rozporządzenia⁷⁴. W przypadku odmowy rozpoznania sporu, Rzecznik dokonuje zwrotu opłaty na wniosek klienta, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego wniosku⁷⁵.

Po wpłynięciu wniosku Rzecznik dokonuje wstępnego badania jego treści. Zgodnie z art. 33 ust. 3 u.p.r.s.k. datą wszczęcia postępowania jest data doręczenia wniosku do Rzecznika Finansowego. Jeżeli wniosek nie spełnia wymagań określonych w § 6 ust. 1 i 2 rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów, Rzecznik wzywa wnioskodawcę, pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpoznania, do jego uzupełnienia w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania⁷⁶. Podobnie dzieje się wówczas, gdy klient nie określił trybu działania Rzecznika w związku z wniesionym pismem.

W toku postępowania Rzecznik zapoznaje podmiot rynku finansowego z roszczeniem klienta, przedstawia stronom postępowania przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz podejmuje działania mające na celu umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego

⁷² Art. 38 ust. 1 u.r.r.

⁷³ Art. 38 ust. 2 u.r.r. Składając wniosek o zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty, klient powinien wskazać okoliczności uprawdopodobniające zasadność tego zwolnienia. Rzecznik może wezwać klienta do złożenia dodatkowych wyjaśnień i przedstawienia dokumentów pozwalających na uznanie wniosku za zasadny. Rzecznik informuje klienta o zwolnieniu z obowiązku uiszczenia opłaty albo o braku takiego zwolnienia, wyznaczając termin na uiszczenie opłaty (§ 8 rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów).

⁷⁴ § 9 ust. 1 rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów.

⁷⁵ § 9 ust. 2 rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów.

⁷⁶ § 7 ust. 3 rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów.

strony lub przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu⁷⁷ (art. 39 u.r.r.). W przypadku braku polubownego zakończenia postępowania, Rzecznik sporządza opinię, w której należy zawrzeć w szczególności ocenę prawną stanu faktycznego w przedmiotowym postępowaniu⁷⁸. Opinia nie jest wiążąca, może jednak zostać wykorzystana przez klienta w ewentualnym dalszym postępowaniu na drodze sądowej. Opinię Rzecznik przygotowuje w oparciu o dokumenty lub wyjaśnienia przedstawione przez strony postępowania oraz inne materiały zgromadzone w toku rozpatrywania sprawy, nie uwzględnia się jednak w niej propozycji rozwiązania sporu przedstawionych przez strony w trakcie postępowania, które objęte są poufnością⁷⁹.

Z przebiegu postępowania sporządza się protokół, w którym należy zawrzeć informacje dotyczące miejsca i czasu jego przeprowadzenia, imię, nazwisko (nazwę) i adresy stron, przedmiot sporu oraz informację o sposobie zakończenia sporu⁸⁰.

Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne Latanie”

Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne Latanie” jest samorządnym zrzeszeniem konsumentów działającym na podstawie ustawy z dnia 7 kwietnia 1989 r. – Prawo o stowarzyszeniach⁸¹. W lipcu 2015 r. Stowarzyszenie, jako pierwszy podmiot w branży lotniczej, rozpoczęło prowadzenie pozasądowych postępowań w sprawie rozwiązywania sporów między pasażerami a liniami lotniczymi. W dniu 4 kwietnia 2017 r. Stowarzyszenie „Przyjazne Latanie” zostało wpisane do prowadzonego przez UOKiK rejestru podmiotów zajmujących się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich.

Jako podmiot uprawniony do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, Stowarzyszenie działa na podstawie u.p.r.s.k. Ponadto funkcjonuje w oparciu o Regulamin pozasądowego rozwiązywania sporów „Przyjaznego Latania” (dalej: Regulamin PL), przyjęty decyzją Zarządu Stowarzyszenia w drodze uchwały⁸².

⁷⁷ W tym ostatnim przypadku Rzecznik wyznacza stronom termin na wyrażenie zgody na przedstawioną im propozycję rozwiązania sporu, nie krótszy niż 7 dni (§ 12 ust. 2 rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów).

⁷⁸ Art. 40 u.r.r.

⁷⁹ § 14 rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów. Strony mogą wyrazić zgodę na uwzględnienie w opinii Rzecznika swoich propozycji.

⁸⁰ Art. 41 ust. 1 u.r.r. Protokół, zgodnie z art. 41 ust. 2 u.r.r., stanowi dokument urzędowy w rozumieniu art. 244 k.p.c. W przypadku sporządzenia opinii, załącza się ją do protokołu (art. 41 ust. 3 u.r.r.).

⁸¹ Tekst jedn.: Dz.U. z 2017 r., poz. 210.

⁸² Regulamin pozasądowego rozwiązywania sporów Przyjaznego Latania, <http://przyjaznelatanie.pl/wp-content/uploads/2017/04/REGULAMIN-POZAS%C4%84DOWEGO-ROZW>

Stosownie do § 1 ust. 2 Regulaminu PL właściwością Stowarzyszenia jako podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich objęte są krajowe i transgraniczne spory dotyczące zobowiązań umownych, w szczególności wynikające z umów przewozu, pomiędzy przedsiębiorcą lotniczym świadczącym usługi transportu lotniczego (linią lotniczą) a konsumentem⁸³, których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 6000 zł⁸⁴. Regulamin PL przewiduje dwie formy postępowania: poprzez umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony i/lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu⁸⁵. Udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów jest dla stron bezpłatny⁸⁶.

Postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu prowadzi jednoosobowo osoba uprawniona⁸⁷ – może nią być osoba, która korzysta z pełni praw publicznych i posiada umiejętności, doświadczenie i kompetencje wymagane do pełnienia tej funkcji, w szczególności legitymująca się ogólną znajomością prawa, problematyki praw pasażerów lotniczych oraz wiedzą i doświadczeniem w dziedzinie pozasądowego lub sądowego rozwiązywania sporów konsumenckich⁸⁸. Osoba uprawniona jest wyznaczana na 2-letnią kadencję decyzją Zarządu Stowarzyszenia w drodze uchwały na wniosek Prezesa Zarządu Stowarzyszenia⁸⁹.

Postępowanie jest wszczynane jedynie na wniosek konsumenta⁹⁰. Wniosek o wszczęcie postępowania musi być poprzedzony próbą bezpośredniego rozwiązania sporu z linią lotniczą i powinien zawierać: określenie rodzaju postępowania; imię i nazwisko konsumenta, adres jego miejsca zamieszkania (ewentualnie także adres do korespondencji i numer telefonu), adres e-mail; dane linii lotniczej, z którą konsument toczy spór; żądanie konsumenta wraz z uzasadnieniem oraz ewentualnie dokumentację związaną z żądaniem; podpis konsumenta⁹¹. Wniosek należy przekazać w postaci elektronicznej przez

I%C4%84ZYWANIA-SPOR%C3%93W-PRZYJAZNEGO-LATANIA-2017.pdf [dostęp: 21.12.2017].

⁸³ Dla celów Regulaminu przyjmuje się, że pojęcie konsumenta należy rozumieć zgodnie z ustawą Kodeks cywilny (§ 1 ust. 4 Regulaminu PL).

⁸⁴ Zgodnie z § 1 ust. 3 Regulaminu wartość przedmiotu sporu jest równa wartości roszczenia głównego przedstawionego przez konsumenta.

⁸⁵ § 2 ust. 1 Regulaminu PL. Przedstawione rozwiązanie nie jest wiążące dla stron.

⁸⁶ § 4 ust. 6 Regulaminu PL.

⁸⁷ § 2 ust. 1 Regulaminu PL.

⁸⁸ § 2 ust. 3 Regulaminu PL.

⁸⁹ § 2 ust. 4 Regulaminu PL.

⁹⁰ § 4 ust. 1 Regulaminu PL.

⁹¹ § 4 ust. 4 Regulaminu PL.

Internet lub poprzez przesłanie wypełnionego formularza wniosku zgłoszeniowego na adres Stowarzyszenia. Konsument może złożyć wniosek w języku polskim lub angielskim⁹².

Po otrzymaniu wniosku od konsumenta osoba uprawniona ma 3 tygodnie na podjęcie decyzji o odmowie rozpatrzenia wniosku lub o przeprowadzeniu postępowania⁹³. Przesłanki, na podstawie których osoba uprawniona może odmówić rozpatrywania sporu, na podstawie art. 34 u.p.r.s.k. oraz § 5 ust. 2 Regulaminu PL, obejmują sytuacje, w których: jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Stowarzyszenia Praw Pasażerów „Przyjazne Latanie”; konsument przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich nie podjął próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu; spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwości dla drugiej strony; sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez podmiot uprawniony, inny właściwy podmiot albo sąd; wartość przedmiotu sporu jest wyższa od progu finansowego ustalonego w § 1 pkt 2 Regulaminu, tj. 6000 zł; rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania podmiotu ADR. W przypadku odmowy rozpatrzenia sporu, osoba uprawniona jest obowiązana do poinformowania stron o przyczynie odmowy rozpatrzenia sporu w terminie 3 tygodni od dnia doręczenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich⁹⁴.

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów prowadzone jest internetowo (*on-line*), za pomocą poczty elektronicznej (e-mail), w języku polskim lub angielskim⁹⁵. W przypadku podjęcia decyzji o przeprowadzeniu postępowania, osoba uprawniona przesyła wniosek konsumenta do linii lotniczej z prośbą o udzielenie odpowiedzi oraz o przedstawienie ewentualnej argumentacji, dowodów, dokumentów i faktów w terminie 14 dni⁹⁶. Jeżeli linia lotnicza w odpowiedzi na wniosek oświadczy, że uznaje żądanie

⁹² § 4 ust. 1 Regulaminu PL.

⁹³ § 5 ust. 1 Regulaminu PL.

⁹⁴ § 5 ust. 3 Regulaminu PL.

⁹⁵ § 4 ust. 1 Regulaminu PL.

⁹⁶ § 6 ust. 1 Regulaminu PL. Jeżeli w ocenie osoby uprawnionej linia lotnicza nie przedstawiła wystarczającej argumentacji oraz wystarczających dowodów, dokumentów i faktów potwierdzających stanowisko wyrażone w odpowiedzi na wniosek – w szczególności w sytuacji, w której linia lotnicza odmawia przyjęcia odpowiedzialności, powołując się na siłę wyższą – osoba uprawniona może zwrócić się do linii lotniczej o przedstawienie dodatkowych informacji w wyznaczonym przez osobę uprawnioną w terminie wynoszącym co najmniej 14 dni (§ 6 ust. 2 Regulaminu PL).

konsumenta we wniosku w całości, konsument jest informowany o tym na trwałym nośniku, a następnie osoba uprawniona kończy postępowanie⁹⁷. Natomiast gdy linia lotnicza uwzględni wniosek jedynie w części bądź nie uwzględni wniosku, albo nie udzieli odpowiedzi na wniosek w terminie, osoba uprawniona, w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi od linii lotniczej na wniosek lub w przypadku braku odpowiedzi od dnia upłynięcia terminu do jej udzielenia, może przedstawić propozycję rozwiązania sporu⁹⁸. Konsument i linia lotnicza mają 14 dni na ustosunkowanie się do zaproponowanego rozwiązania⁹⁹. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu kończy się jego rozwiązaniem w przypadku zaakceptowania propozycji osoby uprawnionej przez konsumenta i linię lotniczą¹⁰⁰. Ponadto postępowanie kończy się w przypadku braku akceptacji rozwiązania przez konsumenta lub linię lotniczą bądź braku ustosunkowania się we wskazanym terminie do przedstawionego rozwiązania przez jedną ze stron¹⁰¹ oraz w razie odmowy udziału linii lotniczej w postępowaniu bądź wycofania się konsumenta lub linii lotniczej z postępowania¹⁰².

Abstract **ADR-accredited entities in Poland:** **a review of institutions listed in the UOKiK register (part 1)**

The article presents a review of the ADR-accredited entities in Poland (and procedures they offer), listed with accordance with Art 20 (2) of the Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes, by the competent authority, The President of the Office of Competition and Consumer Protection (UOKiK). There are currently nine ADR entities in the register maintained by President of the UOKiK, six public and three private ones. The public entities with sectoral competence are: President of the Office of Electronic Communications, Financial Ombudsman, Rail Passenger Ombudsman under the President of the Office of Rail Transport, Arbitration Court at the Polish Financial Supervision Authority, Negotiations Coordinator with the President of the Energy Regulatory Office. Trade Inspection, a public entity with horizontal dimension, covers disputes for which a relevant sectoral ADR has not been established. The private entities, as at 1 March 2018, are: Polish Bank Association – Banking Ombudsman

⁹⁷ § 6 ust. 3 Regulaminu PL.

⁹⁸ § 6 ust. 4 Regulaminu. W przypadku wysoce zawyłych sporów termin przedstawienia propozycji może być wydłużony, o czym strony powinny być poinformowane.

⁹⁹ § 6 ust. 6 Regulaminu PL.

¹⁰⁰ § 6 ust. 7 Regulaminu PL.

¹⁰¹ § 6 ust. 8 Regulaminu PL.

¹⁰² § 7 ust. 1, 2 i 3 Regulaminu PL.

Scheme, Chamber of Digital Economy and “Friendly Flying” Air Passenger Watchdog. The article is divided into two parts, listing accredited entities according to the chronological order of their registration.

Key words: alternative dispute resolution (ADR), consumer disputes, Directive 2013/11/EU, Out-of-Court Settlement of Consumer Disputes Act, accredited entities

Streszczenie

Podmioty uprawnione do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – przegląd instytucji wpisanych do rejestru UOKiK (część I)

W artykule przedstawiono przegląd podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – wraz z opisem prowadzonych przez nie postępowań – wpisanych do rejestru podmiotów uprawnionych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), przekazywanego Komisji Europejskiej, zgodnie z art. 20 ust. 2 zd. 3 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich. Obecnie (stan na 1 marca 2018 r.) do rejestru zostało wpisanych dziewięć podmiotów, w tym sześć podmiotów publicznych – tj. podmioty o charakterze sektorowym: Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznik Finansowy, Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki oraz podmiot o charakterze horyzontalnym – Inspekcja Handlowa, którego zakres działania obejmuje spory, dla których nie został utworzony właściwy sektorowy podmiot ADR, i trzy podmioty niepubliczne: Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich i Izba Gospodarki Elektronicznej (będące organizacją przedsiębiorców) oraz Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne Latanie” (będące organizacją konsumentów). Opracowanie zostało podzielone na dwie części, a podmioty uprawnione uszeregowane wedle kolejności wpisu.

Słowa kluczowe: alternatywne metody rozwiązywania sporów, spory konsumenckie, dyrektywa 2013/11/EU, ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, podmioty uprawnione